



## Innhold:

- Advokaten
- Våre medlemmer
- Generalsekretæren
- Fremtidens IT-hverdag
- Start din egen nettbutikk
- Utdanningsprogram for NIF
- Regler om inkassoskikk
- Arrangementer div.
- Internkontroll
- Formannen

.....

# nifnytt

medlemsblad for norske inkassobyråers forening



## Generalsekretærens hjørne

Mitt lille innspill denne gang vil nok kunne oppfattes som et "hjertesukk". Ansatt av inkassobranchen i Norge og som ydmyk tjener for hele branchen hender det at jeg må sette frister – for innsending av skjemaer, for påmelding til møter, kurs m.m. og tilbakemeldinger på forespørsler til medlemmene. Foreningens medlemmer LEVER av å sette frister; en uke her, fjorten dager der o.s.v. ! Hva skjer imidlertid når de selv skal forholde seg til slike frister – JO: svært lite. Kanskje burde man på kommende samlinger iverksette seminarer og intensivkurs innenfor emnet ?

Nok om det. Høstens aktiviteter er allerede i gang. Det første som skal skje er behandling av styrets forslag til budsjett for neste år. I skrivende stund har det faktisk kommet en rekke påmeldinger. Det tegner til å bli ganske god oppslutning om arrangementet. Vi har dessuten tatt et initiativ ovenfor medlemmene i vår søsterorganisasjon i Sverige (eller skal vi si bror ?) som har gitt positiv tilbakemelding om deltagelse på vårt møte. To av våre gjesteforeleser har dessuten sagt seg villig til å bidra med stoff til dette NIF-NYTT.

## Fremtidens IT-hverdag

av Frank Olav Hvaal, EDB Gruppen Norge AS

Mens mange fortsatt opplever de daglige frustrasjoner over at enkle rutiner/utstyr ikke virker som det skal, raser den teknologiske utviklingens videre.

Selv om utviklingen i seg selv neppe vil løse dine daglige problemer vil nok noen konkrete områder kunne forandre mye.

Et par områder vil blant annet prege utviklingen;

=> Internettet(www)

=> En ny generasjon databrukere blir aktive

### Hva er egentlig internettet?

I realiteten det første felles brukergrensesnitt for alle typer IT-systemer. Historisk har alle leverandører av ulike systemer og tekniske plattformer bevisst valgt å lage sine egne brukergrensesnitt. Den eneste som har valgt en stor grad av generalisering så langt, er Microsoft med sin windows-plattform.

Når nå Internettet vokser frem som en global adgangskanal for alle typer IT-løsninger, vil ALLE ved å lære seg ETT brukergrensesnitt, kunne bruke de samme løsningene verden over. Dette er noe helt nytt. Når mer enn 350.000 millioner pc'er har tilknytning til nettet globalt, og mer enn 50% av norske husstander nå har PC, innebærer dette med andre ord at det åpner seg en ny markeds plass og en ny arena for elektronisk samhandling/informasjonsutveksling.

Dette er noe helt nytt, og kan kanskje rent teknologisk sammenlignes med fremveksten av TELEFONEN i sin tid. Innen utgangen av år 2000 viser prognoser at 1.000.000.000 internettbrukere kan være passert!!!

Utover de kjente aktiviteter knyttet til "surfing" og mail, samt etter hvert handelsaktivitet, åpner internettet for en betydelig endring i menneskers samhandling.

"Internett-teknologien" kan også suverent benyttes i bedrifter og organisasjoners indre informasjonsliv. Det spiller rett og slett ingen rolle hvor du fysisk sitter i forhold til å utføre elektronisk baserte arbeidsoperasjoner uansett om disse er bedriftsinterne eller globale.

### Handel på internettet

Spesielt innen bransjer som bank, finans, forsikring, inkasso etc. hvor "varene" kan flyttes elektronisk, vil internettet raskt kunne gi store endringer i de daglige rutiner. Basert på bakgrunnsrutiner som understøtter den enkelte forretningsoperasjon vil internettet kunne bli den universelle adgangsvei til ethvert datasystem.

Hverdagen for en enkelt bruker vil dermed kunne være basert på ETT WEB-BILDE som adgangspunkt og en reell uavhengighet av sted for å drive effektiv saksbehandling.

### En ny generasjon databrukere blir aktive

Vi som "har levd en stund" vil i de kommende år oppleve at de nydannede brukere som kommer ut i arbeidslivet har de nye teknologiene under huden. Dette inne-

bærer at adopsjonstiden for IT-baserte rutiner vil bli ekstremt mye kortere enn hva vi har vært vant med.

Sammenholdt med et felles WEB-basert grensesnitt vil dette innebære store muligheter for de som henger med. I endel scenarier som tegnes snakkes det om at vi i fremtiden vil kunne få ett A-lag og ett B-lag, hvor A-laget består av de som behersker teknologien, og de muligheter denne gir.

Å ha en offensiv holdning til å bruke teknologien som arbeidsredskap, blir dermed den beste medisin for å unngå å havne på B-laget eller måtte spille i "Old-Boys" serien.

### Om EDB Gruppen AS :

Kapital Data :

Norsk IT-vekstvinner 1997

IBM :

Årets Business Partner i Norge 1997

Market Visio (DN 28.12.98) :

Nordens beste IT-konsulentselskap

Antall ansatte :

Konsern : 1000 Norge: 105

Resultat 1998 :

Konsern : 65 mill DKK Norge: 2,5 mill

Totalleverandør av maskinvare, programvare og tjenester, vi kaller oss en IT-Entreprenør.

I vår verktøykasse finnes bl.a. produkter som : Concorde XAL, ASPECT/4, AS/400, Netfinity, Lexmark, Lotus Notes, IT Factory, XL-Infosuite, E3 m.fl.

### Om forfatteren:



Adm.Dir Frank Olav Hvaal, EDB Gruppen Norge AS. 18 års erfaring fra IT-miljøet både som programmerer, konsulent, prosjektleder, selger og leder i selskaper som Norsk Hydro, MSA Int. Inc, Informatikk/Intentia. Siden mai 1996 Adm.dir i EDB Gruppen Norge AS.

## HVEM SKAL BETALE REGNINGEN I ET SPLEISELAG?

Det hender at to eller flere har gått sammen om å bestille en vare eller tjeneste, og så er det en av personene som foretar bestillingen.

Eller vi står overfor et forretningsforhold der et selskap opptrer på vegne av et eller flere andre, og er enten selv part, eller kanskje kun bestiller på vegne av de (t) andre.

Så var det regningen da. Denne skal selvfølgelig fordeles på de som er med på gildet. De fleste gjør opp sine forpliktelser i samsvar med den avtalen som ligger til grunn, men det hender at enkelte av forskjellige årsaker ikke betaler det de skal. Da oppstår spørsmålet om hvem som er rettslig forpliktet til å gjøre opp regningen overfor kreditor. Hvem kan kreditor iverksette inkasso eller rettslig pågangsmot? Som kjent må man ha et grunnlag for å avkreve noen for penger, og det at man har vært med på å spise av kaka er langt fra et tilstrekkelig grunnlag.

### HØYESTERETT - Bestilleransvaret

Høyesterett har i en dom som er inntatt i RT 1980, s. 1109, den såkalte "Fekete"-dommen, slått fast den alminnelige avtalerettslige regel om at den kontraherende part hefter forsåvidt ikke annet er markert eller kart forutsatt mellom partene. Dette betyr i klartekst at hovedregelen er at den som inngår en avtale, i våre tilfeller den som rent faktisk foretar bestillingen, er den som har betalingsansvaret overfor kreditor.

Hvis andre enn den som har foretatt bestillingen skal kunne hefte overfor kreditor, må det foreligge et særlig grunnlag for dette. Dette bringer oss over til spørsmålet om hva som kan være et slikt "særlig grunnlag"?

### Lov

Et slikt grunnlag kan følge av en lovbestemmelse. F.eks. finner vi selskapslovgivningen eksempel på at sentrale personer i et selskaps ledelse ikke selv blir ansvarlig for avtaler de inngår på selskapets vegne dersom de holder seg innenfor de rammer som loven setter, og de fullmakter de har fra sin arbeidsgiver.

Da er det klart at kreditor kan iverksette inkassopågang mot selskapet på grunnlag av en avtale de har inngått med daglig leder om f.eks. kjøp av kontormøbler.

### Fullmakt

Dersom den som foretar bestillingen har en fullmakt fra de(n) øvrige i spleiselaget, vil dette være et grunnlag for kreditor til å kunne avkreve også de andre for kontraktssummen.

Nå tar ikke denne fremstillingen sikte på å ta en full gjennomgang av fullmakts-reglene i avtaleretten, men jeg nøyer meg med å nevne at en fullmakt kan man få på flere måter. F.eks. ved ansettelse, en såkalt stillingsfullmakt, eller en fullmakt som er ment å skulle meddeles den man bestiller fra, såkalt oppdragsfullmakt.

Dersom man har en slik gyldig fullmakt, og har bestilt varer innenfor fullmaktens rammer, vil kreditor kunne ha et grunnlag for å avkreve de øvrige personene som er ment å skulle betale for varen. Dette forutsetter imidlertid at fullmakten er effektivt synliggjort overfor kreditor. Det er

f.eks ikke nok at en "sivilt kledd" person i en kolonialforretning bestiller 200 krt. sigaretter fra tobakkleverandøren som er innom, med mindre det klart og tydelig fremgår at vedkommende er ansatt i kolonialhandelen. En effektiv synliggjøring av personens stillingsfullmakt vil f.eks. her være uniform, jakkemerke evt. at personene kjenner hverandre gjennom tidligere kontakt. Likeledes er den rene kunnskap fra kreditors side om at det foreligger en intern fordelingsavtale, ikke nok til å si at det foreligger et fullmaktsforhold som "særlig grunnlag".

Vi har et eksempel i de tilfellene der en person i en bygård foretar bestilling av fyringsolje som alle leietakerne i gården får glede av. Her er det klart at den enkelte leietaker skal betale sin del. Dette kjenner leverandørene av fyringsolje som regel til. Det er ikke dermed sagt at leverandøren av oljen har anledning til å dele opp regningen på den enkelte leietaker. Det forhold at det foreligger en intern avtale leietakerne i mellom, kan ikke påberopes som grunnlag for kreditor for å avkreve den enkelte leietaker. Høyesterett slo fast i "fekete -dommen" som jeg henviste til ovenfor at dette gjelder selv om kreditor har kunnskap om at det foreligger en slik avtale. Her vil hovedregelen gjelde, nemlig at den personen som har foretatt bestillingen, er den som hefter for hele kontrakten.

Dersom kreditor ved bestillingen hadde blitt informert om fordelingsnøkkelen, ved f.eks å få oversendt kopi av en fordelingsavtale, ville en muligens kunne si at fullmakten var blitt "tilstrekkelig synliggjort" overfor kreditor til at han kunne avkreve de øvrige personene.

### Avtale

En avtale, eller avtalelignende forhold mellom kreditor og alle som er med i spleiselaget, er et slikt særlig grunnlag som gir grunnlag for å fravike hovedregelen om bestillers ansvar.

Avtalelignende forhold kan f.eks. være at det under et møte med flere til stede blir foretatt en bestilling der det er underforstått at alle får glede av varen, men av praktiske grunner er det en person som fører ordet. F.eks. der fire naboer ønsker å sette opp et gjerde, og de sammen har møte med entreprenøren der bestillingen blir foretatt under møtet. Naturlig nok er det Hansen som fører ordet, men det er klart at han bestiller på vegne av også Olsen, Larsen og Nilsen. Kreditor har her en avtale med alle fire, og derfor et "særlig grunnlag" for å avkreve den enkelte for sin del av kontraktssummen.

### Sedvane

Der det foreligger en innarbeidet praksis om at kreditor sender delregning til alle i "spleiselaget", og disse alltid har betalt direkte til kreditor tidligere, vil denne sedvanen være et "særlig grunnlag" som gir kreditor rett til å iverksette inkasso eller rettslig pågang mot hver enkelt person.

### Siste runde

Som det ble nevnt innledningsvis, er det klart at alle til syvende og sist skal dele på prisen i et slikt "spleiselag" uavhengig av om kreditor ikke har anledning til å fremme kravet mot andre enn den som bestiller, ihht. hovedregelen om bestillers ansvar. Den ulykkelige sjel som sitter med betalingsansvaret, har derimot et selvstendig grunnlag for å kreve den enkelte for sin del, kreve regress på grunnlag av den interne avtalen.

Rettferdigheten vil som vi ser kunne skje fyllest til slutt.

I løpet av en måned vil det være over 1,4 millioner personer på Internett i Norge. De har alle én ting felles – de er konsumenter. Det er bare et spørsmål om tid før de handler på Internett. 1999 er året Internett handel virkelig har begynt å bevege på seg. I følge Norsk Gallup planlegger flere tusen norske bedrifter å etablere en handelsløsning på Internett, og det er garantert at noen av disse er dine konkurrenter. Omsetningen for elektronisk handel i Norge i 1998 var på ca. 1,2 milliarder norske kroner, og store deler av dette var varer og tjenester som ble handlet fra utenlandske nettsted. Dette skyldes en rekke ting, men primært at utvalget i norske nettbutikker er altfor dårlig.

### Nå har alle bedrifter råd til å starte egen butikk på Internett

Bedrifter som ønsker å etablere en handelsløsning på Internett har tradisjonelt stått ovenfor en rekke utfordringer. Den største utfordringen har vært kostnaden forbundet med utviklingen av handelsløsningen. Til nå har en prislapp på 3-500.000 kroner vært vanlig. I tillegg kommer kostnader for å gjøre handelsløsningen tilgjengelig på Internett, slik som infrastruktur og maskinvare, server, brannmur og router. Videre kommer problemstillinger rundt drift av maskiner, sikring mot innbrudd, overvåking og vedlikehold. Dette er faktorer som har gjort det tilnærmet umulig for de fleste

bedrifter å etablere en handelsløsning.

Telenor Nextel har et eget produktområde for elektronisk handel – Nextel Handel. 2. September i år lanserte Telenor Nextel en ny tjeneste som er rettet mot små og mellomstore handelsbedrifter som ønsker raskt og rimelig å etablere seg med en butikk på nettet. Alt man behøver er tilgang til Internett og en standard nettleser som f.eks. Internet Explorer. Denne tjenesten senker terskelen for etablering av butikk på nettet dramatisk.

Telenor Nextel har infrastrukturen og maskinvaren, kompetanse på drift, overvåking og vedlikehold i tillegg til eksperter på datasikkerhet. Dette innebærer at bedriften ikke lengre trenger å ta disse tunge investeringene for å etablere forretning på Internett – men heller kan fokusere på egen kjernevirksomhet.

Med den nye nettbutikk løsningen, Cat@log Shop, har Telenor Nextel fjernet den teknologiske og økonomiske barrieren med å etablere en nettbutikk. Dette er dog ingen garanti for suksess – butikklokalet er den enkleste delen av normal forretningsdrift. Nextel Handel lar bedriften fokusere på det de kan best. Telenor Nextel tar hånd om resten.

Prøv Cat@log Shop kostnadsfritt i 30 dager på <http://www.nextel.no/nettbutikk>.

## Formannens hjørne

av Hans Erik Tharaldsen, Inkassosentralen AS

### Inkassostatistikk og fremtidsmuligheter.

Nå er det nylig offentliggjort en ny statistikk fra Kredittilsynet – og jeg hadde nær sagt som vanlig - denne viser at antall nye inkassosaker fortsatt øker.

Hele 1,055,509 nye inkassosaker i 1. halvår 1999. Dersom vi antar at tilgangen blir omtrent den samme i 2. halvår, vil vi havne på et totalt antall nye inkassosaker på over 2.1 mill saker. I forhold til i 1998 vil vi få en vekst på ca 15%.

2.1 millioner nye saker på en totalbefolkning på ca. 4,4 mill – det er et enormt høyt tall!

I forbindelse med kundemøter og presentasjoner bruker jeg ofte denne statistikken. Det viser seg at den vanlige næringsdrivende har lite forhold til disse tallene. Når jeg spør dem om hvor mange nye inkassosaker som blir registrert i Norge i løpet av et år er det standard svar ofte: ” Ja, det er nok mange saker det, det må nok dreie seg om noen ti – tusener av krav”.

Når jeg så forteller dem at i løpet av perioden fra 1993 til 1999 er antall inkassosaker fordoblet fra ca. 1 mill. krav til ca. 2 mill får de fleste et lettere sjokk.

Hvilke refleksjoner kan man da gjøre seg rundt disse tallene:

En positiv betraktningmåte er at så lenge markedet vokser, representerer dette nye muligheter for den enkelte aktør.

Av statistikken ser vi at dette absolutt er tilfellet. Det er ikke bare antall nye inkassosaker som vokser: Antall avsluttede saker, innkassert beløp, og inkassoinntektene er også økende.

Mulighetene er der, ta dem - og være med å utvikle deg sammen med

markedet. Er et marked i vekst vet vi også at det blir attraktivt for nye aktører å gå inn i markedet. Utnytter ikke vi de mulighetene som er pr. i dag må vi nok regne med at andre griper disse.

Vi vet at veksten i markedet ikke skyldes tradisjonelle inkassosaker, men at mye av veksten kommer fra fordringsadministrasjon og før-inkasso. Et annet trekk i markedet er at de minste ubetalte fakturane nå også sendes til inkassobyråene for behandling.

Outsourcing av oppfølging av utestående fordringer er nå ikke lengre et fremmedord. Tvert imot er det et meget aktuelt alternativ for mange bedrifter.

Mye av veksten skyldes med andre ord produkt og markedstilpasning. Dette er to stikkord som også vil være i meget aktuelle i fremtiden. Utfordringene for bransjen vil nok ytterligere akselerere. Det vil bl.a. stilles økende krav til kvalitet, teknologi, kommunikasjon og kompetanse.

Sett i et slik perspektiv vil stillstand være tilbakegang.

Eller er det beklagelig at statistikken fra Kredittilsynet er lite spesifikk og dermed dårlig egnet for noen nærmere analyse. I N.I.F er dette en problemstilling som har vært drøftet mange ganger uten at man er kommet særlig videre. Mye av dette skyldes nok at det enkelte medlem er lite villige til å vise sine tall.

Er tiden nå kommet til at vi tar fatt i dette?

Det enkelte selskap kunne nok ha god nytte av dette internt og et bedre statistikkgrunnlag kunne også være hensiktsmessig får å kunne svare noe mer konkret når vi for eksempel får henvendelse fra pressen og lignende.

## Lillehammer Inkassobyrå

Mamma Moen har drevet Lillehammer Inkassobyrå siden 1976. Hun driver byrået alene og har, som ett av tre byråer i landet, valgt bort PC'en til fordel for tradisjonell manuell saksbehandling. Tilfeldighetene gjorde at hun havnet i bransjen. I et kontorfellesskap av regnskap, revisjon og advokat arbeidet hun bl.a. med inkasso. Hun likte inkassoarbeidet godt og da advokaten bestemte seg for å avvikle praksisen i Lillehammer, fikk hun selv inkassobevilgning og Lillehammer Inkassobyrå ble etablert.

- Jeg har aldri hatt ambisjoner om å vokse til en større bedrift selv om mulighetene antagelig var tilstede i slutten av 70-årene, begynnelsen av 80-årene. Hvorfor være stor når man er lykkelig som liten? Jeg har to ganger anskaffet en PC som har stått i beredskap - om min IBM 6750 med minne (den med kulehode og rettetast er skiftet ut) skulle svikte. Jeg har vurdert det dithen at å ta i bruk data vil, i tillegg til kostnadene ved anskaffelse, medføre stadige fornyelser og oppdateringer av programmer. Skulle dette være økonomisk lønnsomt måtte oppdragsmengden og omsetningen øke, og jeg måtte bruke mer av min tid både på markedsføring og vurdering/oppfølging av stadig nyere og bedre systemer. Jeg foretrakk å følge opp den enkelte sak på "gammelmåten". Forøvrig innser jeg at data-behandling egner seg godt for bransjen og kjedelig rutinearbeid kan utføres på betydelig kortere tid. Men ikke sjelden får jeg også beskjed om at "Dessverre, data'n er nede" eller "Vi må vente - dette systemet går sååååå tregt". Bekymringer vedr. overgangen til år 2000 er jeg også spart for.

Fordelene med manuell saksbehandling innskrenker seg muligens til at det er kjent materie for saksbehandleren. Ved forespørslar finner jeg straks saksmappen til oppdragsgiveren og omslaget til debitoren ved å strekke ut hånden fra min konsentrerte arbeidsplass. En data-bruker vil straks hevde at det samme oppnås ved tastetrykk på PC-en. Telefonen kan fremdeles benyttes for å få nyttige opplysninger fra forskjellige registre o.s.v. Men "Det er stor trafikk - vennligst vent - du rykker stadig fram i køen." Den dagen nærmer seg muligens da det sendes ut melding om at henvendelser på telefonen ikke besvares. De fleste av mine kolleger har nok de samme opplysninger tilgjengelige på CD.

På de 33 årene jeg har vært i bransjen har det skjedd store endringer. Jeg konstaterer at manuell drift fremdeles er mulig, men om nye 33 år er det nok forlengst historie. Lite tyder likevel på at bransjen blir overflødig, selv om arbeidsmetodene endres.

Selv har jeg aldri angret på at tilfeldighetene førte meg til dette yrkesvalget.

## Internkontroll

av Kjell K. Riege, Prosjekt Administrasjon AS

Med Internkontroll i denne sammenheng tenkes det på Internkontroll - Helse, Miljø og Sikkerhet som er regulert i Arbeidsmiljøloven og Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften-HMS). Den første forskriften kom i 1992, ble skrevet om og kom i ny drakt i 1996. Den omfatter alle virksomheter i Norge.

Inkassobransjen er en av de mest gjennom regulerte bransjer i Norge, hvor myndighetene stiller krav til de aller fleste forhold rundt behandlingen av inkassosaker vis å vis debitor, gebyrer, det være seg krav til varsling og når rettsapparatet kommer inn i bildet osv. Ingen av disse lover og forskrifter tar direkte opp arbeidsforholdene til de ansatte i egen virksomhet.

I virksomheter som har tøffe miljømessige arbeidsforhold kan de aller fleste av oss forstå at denne forskriften har sin misjon for å bedre arbeidsforholdene for de ansatte. Men hvilken betydning har den for en virksomhet som et inkassobyrå, som generelt oppfattes som en kontorbedrift? Her arbeides det primært med datamaskiner, telefon/faks, håndtering av papir og kontakt med mennesker (kunder og debitorer). Hvor ligger faren for de ansatte i en slik arbeidssituasjon? I inkassobyråene vil de aller fleste arbeidssituasjoner ikke utgjøre noen direkte fare for de ansatte. Men det er situasjoner som kan medføre uhell, ulykker og kanskje på sikt slitaskader. Spørsmål som stilles kan være om inne luften er god?; hva med brannsikring og rømningsveier?; hvis lageret har høye hyller, er de sikret godt nok mot fallende gjenstander?; det er nok av spørsmål som kan stilles. I de aller fleste tilfeller vil svaret være ja, det er bra nok. Men for arbeidstilsynet vil ikke et muntlig svar være nok. De forlanger en dokumentasjon som viser at virksomheten har tenkt i gjennom de ansattes Helse, virksomhetens Miljø og Sikkerheten til den enkelte og virksomheten.

### Hva kan gjøres for inkassobransjen?

Som nevnt over krever Arbeidsmiljøloven og Internkontrollforskriften- HMS at alle virksomheter kan dokumentere at arbeidet med HMS i virksomheten følger lov og forskrift. Dokumentasjonen skal være enkel, men tilpasset den enkelte virksomhet.

Det er blitt utarbeidet en Håndbok i Internkontroll-HMS som er tilpasset inkasso bransjen, hvor Norske Inkassobyråers Forening har kommet med råd og vink. Som grunnlag for en Internkontrollhåndbok HMS for den enkelte inkassovirksomhet er det utarbeidet en Eksempelhåndbok med Spørsmålsskjema som skal fylles ut og returneres til Prosjekt Administrasjon AS. Det utfylte Spørsmålsskjemet vil i de aller fleste tilfeller være grunnlag godt nok for å kunne skrive en individuell Internkontrollhåndbok HMS for virksomheten. Gjennom lang erfaring har vi erfart at virksomheter innen samme bransje har mye felles, men det er også mange elementer som er forskjellig.

Hva så med kvalitetsstyringen og eventuell dokumentasjon også for den siden av virksomheten? Først og fremst er det viktig å understreke at Internkontrollhåndboken HMS er bygget opp etter kvalitetsstandarden NS-EN ISO 9002 slik at en eventuell dokumentasjon av kvaliteten kan innarbeides i Internkontrollhåndboken HMS. Kvalitetsarbeidet er langt mer krevende og omfattende fordi håndtering av inkassosaker gjøres forskjellig ut fra den enkelte virksomhets tradisjoner og filosofi med hensyn til løsninger.

Weekend 22. til 24. oktober:	Budsjettmøte/Bransjetreff	Kurs III (Bevillingsh.)	8.april 2000
Onsdag 17. november:	Styremøte	Kun telefonkurs:	1.desember 1999
Tirsdag 14 desember:	Styremøte	(forbehold om ledige plasser)	
KURS:		Ekstra Bevillingsk.kurs	lørdag 13.11.1999
Kurs I (grunnkurs)	29.11, 30.11 og 1.12.1999		
Kurs II (fordypning)	7. - 10.februar 2000	Kursinformasjon:	Kari-Anne Andresen, Telefon 23211092.

## Regler om inkassoskikk - Codes of conduct

Som en følge av det arbeid som utføres innenfor den Europeiske bransjeorganisasjonen FENCA (Federation of European National Collection Associations) ble det på siste møte i organisasjonen fattet vedtak om egne "Codes of Conduct". Dette er et stort skritt fremover i arbeidet med standardisering og trygging av inkassovirksomheten i Europa.:

### CODES OF CONDUCT

#### GENERAL

The following guidelines are intended for national FENCA member associations as an indication of procedures to be adopted by the members. The guidelines are not intended as an exhaustive directive to member associations, they state the minimum requirements a national association and its' members should fulfil. In every instance national associations will have their own national code of conduct whose guidelines may exceed the requirements of this FENCA code.

#### GUIDELINES

- I. National associations and their members shall:
  - I.1 work in accordance with the laws and rules of their respective countries,
  - I.2 comply with all European and national data protection laws.
  
- II. National associations shall ensure:
  - II.1 that all enquiries to the association are dealt with promptly and truthfully,
  - II.2 that only properly licensed agencies are accepted into their association,
  - II.3 that there is a code of practice for their members and ensure that the code is complied with by their members,
  - II.4 that basic rules exist for contacts between their member agencies and those agencies' clients,
  - II.5 that member agencies maintain confidentiality about all information concerning clients and debtors,
  - II.6 that a complaints procedure exists within their associations for debtors and clients and that complaints are promptly and properly investigated.

#### FENCA MEMBERSHIP

- Member association shall provide to the board of Fenca, on request a sample of their national code of conduct and evidence that this code is properly complied with by their members.
- Fenca is a Federation of National Associations. Only the national association may display the symbol of Fenca, not individual agencies.



#### SENTRALT INSTANSREGISTER

Administrert og distribuert av N.I.F.

I september ble det installert programvare og database for løpende oppdatering av et sentralt instansregister på foreningens kontor. Tilbud er sendt medlemmene og det har vært meget bra respons.

Foreningen kan levere denne informasjonen via Diskett, CD, E-mail eller direkte nedlastet fra foreningens hjemmeside. Instansregisteret, basert på postnummer og rettsinstanser leveres i ASCII format eller ordinært fletteformat for dokumentfletting. Nærmere informasjon, eller tilbud kan fås ved henvendelse til Thor A. Andersen.

## Utdanningsprogram for Norske Inkassobyråers Forening

Foreningen, i samarbeid med Creditreform Norge AS, har for den kommende sesongen gjort noen justeringer i Utdanningsprogrammet. Blant annet på grunn av en del dobbelt behandling for dem som fulgte alle kursene, har vi redusert til 3 kursmoduler med til sammen 16 fag/enheter.

Målsetningen er: "Å gi deltakerne kompetanse som kan medvirke til høy faglig kvalitet, samt bidra til god arbeidsmetodikk og hensiktsmessig bruk av databaser".

### Kurs I (grunnkurs) avholdes 29.11., 30.11. og 1.12.1999

1. DAG			2. DAG		3. DAG
3 timer	2 timer	2 timer	6 timer	2 timer	7 timer
Innfording - Prinsipper - Inkassolov - Tvangsfullb. - Rettssubjekt	Arbeidsmetodikk  Innføring	Informasjon s-baser  Innføring	Forsink. rente Foreldelse Gjeldsforh./ konkurs	Pant/Salgspant  Sikringsmidler	Telefonkurs (kan tas separat)

**Pris:** NIF-medlemmer: kr. 2.800,- Andre: kr. 3.200,-

### Kurs II (fordypningskurs) 7 - 10. februar 2000

1. DAG		2. DAG		3. DAG		4. DAG	
4 timer	4 timer	4 timer	2 timer	5 timer	2,5 timer	2,5 timer	4 timer
Tvangsfullb. utv. temaer	Avtalerett	Salgspant Panterett	Kjøpsrett	Gjeldsordning privat- personer	Gjeldsforh. konkurs	Gjeldsforh. konkurs fortsetter	Forlikråds- behandling Utleverforretning

**Pris:** NIF-medlemmer: kr. 4.400,- Andre: kr. 4.900,-

### Kurs III (bevillingshaverkurs) 8. april 2000

1. DAG	
2 timer	4 timer
Funksjonen som bevillingshaver	Eksamen (omfatter te- maene under kurs I, II og III)

**Pris:** NIF-medlemmer: kr. 2.000,- Andre: kr. 2.400,-

#### Kun telefonkurs:

Tid: 1. desember 1999 (forbehold om ledige plasser)

Pris: NIF-medlemmer: kr. 1.400,- Andre: kr. 1.600,-

#### Hele programmet:

NIF-medlemmer: kr. 8.800,- Andre: kr. 10.300,-

Kurset, ved bestått eksamen, tilfredsstillende faglige krav til autorisasjon for NIF's bevillingshavere.

Da det er en rekke bevillingshavere som ønsker å avlegge eksamen, tilbys det dessuten ekstra bevillingshaverkurs samt eksamen, lørdag 13. november 1999 Ritz Hotell i Oslo.

Kontaktperson på våre kurs: Kari-Anne Andresen, Creditreform Norge AS, telefon 23211092.

#### Ny viktig bok.

Creditreform Norge AS utgir høsten 1999 "Praktisk juridisk håndbok i kreditt- og fordringsadministrasjon". Boken er skrevet av Creditreform advokater og andre nøkkelpersoner og er planlagt utgitt ca. 1.11.99. Boken er skrevet blant annet for å dekke pensum i NIF's utdanningsmodell, men er også egnet til opplæring i det daglige arbeid. Boken er på ca. 200 sider.

**Pris: Kr. 350,-**

Bestilling kan sendes allerede nå til:

Creditreform Norge AS

tlf.: 23211090, telefax: 23211600, e.mail: kari-anne.andresen@creditreformnorge.no



## ØNSKER DU Å ANNONSERE I NIF-NYTT ?

I fremtidige utgivelser vil vi vurdere å benytte noe plass til annonser. For enkelthets skyld vil de kunne tegnes i to størrelser:

### **1/4 side**

(bredde: 8,5 cm, høyde: 12,8 cm)  
PRIS: kr. 1.500,- (pr. innrykk)

### **1/8 side**

(bredde: 8,5 cm, høyde: 6 cm)  
PRIS: kr. 750,- (pr. innrykk)

